

Werkplekrichtlijnen: Serviceverlener

Iedere student wordt verondersteld op de hoogte te zijn van dit reglement en is volledig verantwoordelijk voor de gevolgen die zijn eventuele nalatigheid zou veroorzaken.

1. De opleiding Graduaat Travel Support op Thomas More Mechelen - Antwerpen vzw (verder 'de hogeschool' genoemd) heeft in zijn studieprogramma Werkplekieren: Serviceverlener opgenomen als verplicht curriculumonderdeel.
2. Dit type werkplekieren is vervat in een apart opleidingsonderdeel en betreft:
 - Voor studenten uit de eerste opleidingsfase (= eerste jaar)
 - Duurtijd: 8 weken, 2 dagen per week (donderdag en vrijdag). De studenten volgen de andere dagen les op de campus.
 - Periode: november 2023 – januari 2024

Week	Donderdag	en	Vrijdag
47	23/11	-	24/11
48	30/11	-	01/12
49	07/12	-	08/12
50	14/12	-	15/12
51	21/12	-	22/12
1	Kerstvakantie		
2	11/01	-	12/01
3	18/01	-	19/01
4	25/01	-	26/01

- Doel: De student werkt in een toeristisch informatiekantoor (of soortgelijke onthaalfunctie) gedurende 2 dagen per week in het tweede kwartaal van semester 1. De student maakt op de werkplek kennis met de hele customer journey en scherpt zijn communicatieve vaardigheden aan. Op deze manier wordt de wisselwerking tussen wat studenten in het Talent Lab leren en op de werkplek versterkt.
- Focus: je leert tijdens het werkplekieren het reilen en zeilen van een toeristisch informatiekantoor kennen en leert om op een klantgerichte manier in te gaan op vragen en noden van de klanten.
- Dit OPO bereidt de student voor op de beroepsrol van Serviceverlener (beginner) en Administratieve duizendpoot (beginner), en de ondersteunende rollen van Communicator (beginner) en Groeiende professional (beginner).

3. Dit reglement bevat belangrijke informatie voor al de betrokken partijen: de studenten, de bedrijven en de hogeschool.

Algemene bepalingen voor het werkplekieren

4. De student loopt mee in het bedrijf tijdens het werkplekieren en voert zijn leertaken die hij kreeg vanuit de hogeschool uit. Tijdens het werkplekieren maakt de student gebruik van de technische mogelijkheden van de werkplek en wordt hij ondersteund door een begeleider van het bedrijf, verder 'mentor' genoemd.
5. De werkplek is in principe onbezoldigd. Er zijn bedrijven die een onkosten- of verplaatsingsvergoeding uitkeren, maar ze zijn dat niet verplicht. De werkplek neemt wel de verplichting op zich de student te vergoeden voor kosten die voortvloeien uit werkplekactiviteiten zoals telefoongesprekken, verplaatsingen naar klanten, leveranciers en dergelijke. Hij maakt hierover vooraf duidelijke afspraken met de student.
6. Tijdens het werkplekieren blijft de student juridisch van de hogeschool afhangen en behoudt hij het statuut van regelmatige student. Tussen student en werkplek bestaat er geen arbeidsovereenkomst. Wel sluiten werkplek, hogeschool en student een werkplekierenovereenkomst af.
7. De student schikt zich naar de uurregeling die in het bedrijf geldt. Het aantal dagen dat de student per week op de werkplek aanwezig is, hangt af van de werkplekperiode die de student opneemt.
8. Indien de student door omstandigheden (bv. ziekte) afwezig is, moet hij de mentor in het bedrijf zo snel mogelijk (voor aanvang van de werkdag) op de hoogte brengen en hem een geldig bewijs hiervan bezorgen. De student bezorgt ook de begeleidende docent een geldig bewijs binnen de 7 dagen. Er wordt gekeken wanneer deze gemiste dagen ingehaald dienen te worden.
9. Wanneer door overmacht het werkplekieren niet meer kan plaatsvinden op de vestigingsplaats van de werkplek, zal het werkplekieren online worden verdergezet. Slechts wanneer online activiteiten niet mogelijk zijn, voert de student een vervangopdracht uit. De vervangopdracht moet conform de takenlijst van de afstudeerrichting zijn en wordt opgegeven door de werkplekmentor. De werkplekcoördinator keurt de vervangopdracht goed.

Doelstellingen van het werkplekieren

10. Het werkplekieren biedt de student mogelijkheden tot ervaringsgericht leren door actieve aanwezigheid in een reële professionele en sociale werkomgeving. Tijdens het werkplekieren kan de student zijn theoretische kennis verdiepen en toepassen in reële praktijksituaties die moeilijk of niet binnen de hogeschool kunnen worden aangeboden, en die aansluiten bij de aard en het niveau van de opleiding.
11. Het werkplekieren biedt de mogelijkheid om diverse professionele, technische, communicatieve en sociale vaardigheden te ontwikkelen.
12. Een overzicht van taken die binnen het werkplekieren Serviceverlener kunnen volbracht worden, is achteraan deze richtlijnen bijgevoegd (zie bijlage I, pagina 7). De stagementor kruist vóór of bij aanvang van het werkplekieren aan welke taken de student zal uitvoeren gedurende de periode van acht weken.
13. De student maakt kennis met de interne werking van een organisatie, haar structuur, werkklimaat, werkmethodes, verwachtingen, werktempo, bedrijfscultuur. Bovendien leert de student zichzelf situeren binnen een bepaalde organisatie.

14. De student krijgt een scherper beeld van zijn toekomstige beroep en een betere kijk op de functies die iemand met zijn specifieke opleiding kan uitoefenen.
15. Het werkplekieren bevordert de ontwikkeling van een leerhouding binnen een werkomgeving.
16. Het werkplekieren biedt een belangrijk referentiepunt bij sollicitaties en het vinden van een betrekking.
17. Bij voorkeur halen zowel de werkplek als de student voordeel uit het werkplekieren.
18. Voor de hogeschool creëert de organisatie van werkplekieren de mogelijkheden om goede en duurzame relaties uit te bouwen met het werkveld.

Werkplek

19. De keuze van de werkplek gebeurt onder strikte voorwaarden. Ofwel kan de student een werkplek kiezen uit het aanbod van werkplekken op het stageportaal (<https://stages.thomasmore.be>). Ofwel kan de student opteren om zelf een eigen voorstel in te dienen op het stageportaal.
20. De student moet zorgen dat een mentor binnen het bedrijf wordt toegewezen die voldoende tijd kan investeren in de begeleiding. Met de mentor in het bedrijf wordt vooraf het doel, onderwerp en de verwachtingen van het werkplekieren besproken. Hierdoor krijgt de student een goed beeld van het werkplekieren en kan de student aanvoelen of het klikt met de mentor in het bedrijf en met het bedrijf zelf.

Aanvraag en werkplekovereenkomst

21. De student dient zijn voorkeur in. Deadlines worden binnen het vak in canvas opgenomen. Ofwel door een eigen voorstel in te dienen op het stageportaal, ofwel door een voorkeur op te geven op een van de aangeboden werkplekken.
22. De werkplekcoördinator controleert de voorkeur en geeft de student toestemming om te solliciteren. Hierdoor kan de student zijn stagecontract en de takenlijst downloaden en meenemen op het gesprek.
23. De student zorgt ervoor dat de stageovereenkomst in 2 exemplaren wordt getekend, 1 exemplaar voor de werkplek, 1 exemplaar voor de student. De gescande, ondertekende stageovereenkomst en de ingevulde takenlijst worden geüpload op het stageportaal.

Engagement van de hogeschool

24. De werkplekcoördinator van de opleiding staat in voor de praktische organisatie van het werkplekieren.
25. Iedere student krijgt voor het begin van het werkplekieren uitgebreide informatie over de organisatie en de doelstellingen van het werkplekieren, en de aard van de activiteiten.
26. Bij de organisatie van het werkplekieren houdt de werkplekcoördinator in de mate van het mogelijke rekening met de individuele wensen en suggesties van de student.
27. De hogeschool organiseert het werkplekieren in samenwerking met bedrijven en instellingen in binnen- of buitenland. De definitieve toewijzing van de werkplek gebeurt door de werkplekcoördinator.

28. De hogeschool is verantwoordelijk voor de administratie rond werkpleklers.
29. Iedere student die aan werkpleklers doet, krijgt door de hogeschool een begeleidende docent toegewezen.
30. De student is door de hogeschool verzekerd tegen ongevallen (cfr. stageovereenkomst). Ieder ongeval moet onmiddellijk aan de hogeschool gesignaleerd worden.
31. De student verbindt zich ertoe zich deontologisch te gedragen, en in het bijzonder de bedrijfsgeheimen en andere vertrouwelijke informatie waarvan hij kennis zou krijgen, niet te onthullen. Indien nodig kan er door het werkplek een geheimhoudingsverklaring opgesteld worden waarin bepaald wordt hoe de student dient om te gaan met de aan hem ter beschikking gestelde informatie in het kader van zijn werkplek.

Engagement van de werkplekcoördinator van de opleiding

32. De werkplekcoördinator is Linn Verschueren (linn.verschueren@thomasmore.be)
33. De taak van de werkplekcoördinator bestaat er onder andere uit om werkplekken en begeleidende docent toe te wijzen aan de student, te zorgen voor de nodige documenten.

Engagement van de begeleidende docent (werkplekleercoach)

34. Elke student krijgt een begeleidende docent toegewezen. Dit is een docent van de hogeschool die de student gedurende zijn werkplek zal begeleiden en coachen. Hij is ook voor de mentor in het bedrijf het eerste aanspreekpunt binnen de hogeschool.
35. De begeleidende docent maakt voor het begin van het werkpleklers de nodige praktische afspraken met de student. Hij houdt contact met de student tijdens het werkpleklers via het logboek. De begeleidende docent volgt de student op via het logboek en geeft tweewekelijks feedback aan de student.
36. De begeleidende docent neemt bij aanvang van het werkpleklers contact op met de werkplek en informeert de werkplek over de evaluatieprocedure.
37. De begeleidende docent gaat minstens eenmaal op werkpleklersbezoek of plant een online meeting (tijdens de tweede helft van het werkpleklers) voor een onderhoud met de mentor in het bedrijf. Op verzoek van de mentor in het bedrijf of van de student kunnen er bijkomende werkplekbezoeken volgen.
38. De begeleidende docent leest zowel de eindevaluatie van de mentor als deze van de student.
39. Aan het einde van het werkpleklers heeft de begeleidende docent een individueel gesprek met de student. Tijdens dit gesprek wordt zowel de tussentijdse evaluatie als de eindevaluatie besproken.
40. De begeleidende docent evalueert het functioneren van de student tijdens het werkpleklers.

Engagement van de student

41. De student zoekt zelf een werkplek die aan de criteria voldoet. Dit kan via het stageportaal of bij een bedrijf bij hem in de buurt.
42. De student komt de contractuele en andere afspraken na.

43. De student spant zich in om de leertaken en het leren op de werkplek tot een goed einde te brengen.
44. De student toont zich leergierig en brengt de gepaste motivatie op.
45. De student past bij de uitvoering van zijn leertaken de verworven algemene en beroep specifieke competenties naar best vermogen toe en spant zich in om deze verder te ontwikkelen.
46. De student toont respect voor de werkplek in het algemeen en voor de mentor in het bedrijf in het bijzonder.
47. De student houdt zich aan de uur- en vakantieregeling van de werkplek en spant zich in om zich te integreren in de werkpleklersomgeving (algemene houding, kleding, taalgebruik, stiptheid, inzet, beleefdheid, ...).
48. Voor het begin van het werkpleklers maakt de student een afspraak voor een persoonlijk onderhoud met de vertegenwoordigers van de werkplek. Tijdens dat onderhoud ontvangt de mentor in het bedrijf de werkpleklersdocumenten: de werkpleklersovereenkomst en de takenlijst. De student en een vertegenwoordiger van de werkplek tekenen de werkpleklersovereenkomst. De student bezorgt één exemplaar van de werkpleklersovereenkomst en de ingevulde takenlijst onmiddellijk terug aan de werkplekcoördinator.
49. De student rapporteert regelmatig over het verloop van het werkpleklers aan de mentor in het bedrijf. Aan het begeleidende docent rapporteert hij d.m.v. een wekelijks logboek (cfr. afspraken canvas) dat hij invult op het stageportaal. De student werkt volgens hetzelfde vaste stramien waarin de volgende vragen kort, krachtig en duidelijk dienen beantwoord te worden:
 - Wat heb ik geleerd gedurende de voorbije week?
 - Welke taken heb ik uitgevoerd gedurende de voorbije week?
 - Welke moeilijkheden (zowel op inhoudelijk als op sociaal vlak) heb ik ondervonden gedurende de voorbije week?
 - Hoe heb ik deze moeilijkheden opgelost?
 - Omschrijf in 3 woorden het gevoel dat je hebt over de voorbije week.
50. De student maakt de leertaken die binnen Canvas gespecificeerd zijn.
51. Bij afwezigheid brengt de student zijn mentor en het begeleidende docent onmiddellijk op de hoogte. De nodige bewijzen zoals medische attesten worden bezorgd aan de begeleidende docent en aan de werkplek. Studenten die onwettig afwezig zijn, kunnen het statuut van regelmatig student verliezen. Bij afwezigheid wordt de werkplekperiode verlengd.
52. De student levert een bijdrage om de goede relatie tussen werkplek en hogeschool in stand te houden en te bevorderen.
53. Bij problemen brengt de student de begeleidende docent onmiddellijk op de hoogte.

Engagement van de werkplek

54. De werkplek biedt een werkplek aan die het voor de student mogelijk maakt om de hoger vermelde doelstellingen te realiseren.
55. De werkplek zorgt voor voldoende opdrachten voor de student. Deze opdrachten dienen aan te sluiten bij de beroep specifieke competenties van de afstudeerrichting. Deze lijst is niet exhaustief en werd opgenomen onderaan deze richtlijnen.
56. De werkplek biedt de nodige materiële voorzieningen om de leertaken af te werken op de werkplek.
57. De werkplek wijst een "mentor" aan: een medewerker die fungeert als vast aanspreekpunt voor de student.
58. De mentor in het bedrijf biedt de student de nodige ondersteuning en zorgt voor regelmatige opvolging van het verloop van het werkplekieren. Hij maakt daarover concrete afspraken met de student.
59. De mentor in het bedrijf brengt de begeleidende docent onmiddellijk op de hoogte bij onregelmatigheden of problemen.
60. De mentor in het bedrijf houdt na een 6-tal weken een feedbackmoment samen met de student en doet aan het einde van het werkplekieren een evalueatie (zie verder 'De evaluatie van het werkplekieren').

De evaluatie van het werkplekieren

61. De begeleidende docent informeert de mentor in het bedrijf over de evaluatieprocedure. De nodige formulieren en documenten in dit verband zijn ter beschikking op het online stageportaal.
62. De mentor in het bedrijf bespreekt deze evaluatie met de student zodat de student weet waar hij tot dan toe staat en waar hij kan/moet verbeteren. De evaluatie gebeurt via het stageportaal.
63. Op het einde van het werkplekieren zal de mentor in het bedrijf het evaluatieformulier invullen via het stageportaal. De mentor in het bedrijf beoordeelt op basis van de algemene en beroep specifieke competenties en de bijbehorende gedragsindicatoren van de opleiding Accounting Administration. Het is erg belangrijk dat de mentor in het bedrijf ook deze beoordeling mondeling toelicht aan de student om het leereffect van het werkplekieren te verhogen.
64. De begeleidende docent beoordeelt de professionele ontwikkeling en het reflectievermogen van de student op basis van het stagebezoek, de leertaken, het logboek en de communicatie tussen begeleidende docent en student (professioneel, op tijd, relevant,...).
65. Het finale cijfer voor het werkplekieren wordt bepaald door een stage-evaluatiecommissie bestaande uit alle begeleidende docenten onder leiding van de werkplekcoördinator.

De student (Naam + Handtekening)

De stagementor (Naam + Functie

binnen bedrijf + Handtekening)

Bijlage I: Competenties en beroepstaken voor de student op de werkvloer

Nadat de student een definitieve werkplek heeft toegewezen gekregen, zal hij of zij wederom langskomen om het toekomstig takenpakket met de werkplekmentor te bespreken. Dit takenpakket is uiteraard afhankelijk van de fase waarin het werkplekieren plaatsvindt.

Als leidraad en hulpmiddel is er een oplijsting gemaakt van de mogelijke beroepstaken en competenties die de student kan uitoefenen op de werkplek. Bij aanvang van het werkplekieren wordt aan de werkplekmentor gevraagd aan te vinken welke taken de student specifiek tijdens het werkplekieren zal kunnen uitvoeren. De aangevinkte opdrachten zullen dan later door de werkplekmentor kunnen worden beoordeeld. Tevens zal de student zichzelf beoordelen op basis van de aangevinkte taken.

De mogelijke beroepstaken en competenties die gedurende het werkplekieren kunnen worden volbracht zijn gelinkt aan de opleidingsrubric met beroepsrollen. Deze opleidingsrubric werd opgesteld met oog op het profiel van de afgestudeerde (benodigde vaardigheden en attitudes) dat de opleiding Graduaat Travel Support wenst af te leveren na doorlopen van het opleidingstraject.

Takenlijst

	Je zorgt voor een aangename en nette werkplaats conform de richtlijnen van de werkplek en zorgt op aanwijzen van de verantwoordelijke voor voldoende standaard print- en online materiaal dat je direct aan de klant kan overhandigen.
	Je herkent de juiste formulieren in functie van de bedrijfsgebonden procedures en weet waar ze terug te vinden.
	Je houdt je aan gemaakte afspraken, plant je werkzaamheden, bent flexibel, voert standaardtaken uit en werkt constructief samen met de interne stakeholders.
	Je kijkt eenvoudige beroepstaken steeds na op fouten, stuurt deze bij en probeert bij onvoorziene omstandigheden oplossingsuggesties te doen.
	Je verzamelt onder begeleiding van een collega correcte informatie en geeft deze op een overzichtelijke manier door aan de betrokken collega of dienst.
	Je volgt onder begeleiding de administratieve en financiële flow van een verkoopdossier op.
	Je verwerft inzicht in het documenteren van de voortgang van een dossier of klantencontact met het oog op kwaliteitsvol werken en in de gegevens die geregistreerd dienen te worden in het bedrijfseigen systeem.
	Je behandelt eenvoudige klachten en bezwaren.
	Je voert een klantgesprek van begin tot einde op een vlotte manier, gebruik makend van beschikbare materialen en tools.
	Je identificeert doelgroepen en geeft advies op maat.
	Je interpreteert en gebruikt lichaamstaal correct, je luistert actief en past de techniek Luisteren - Samenvatten - Doorvragen toe.
	Je communiceert professioneel en respectvol naar klanten en collega's.